Manual de Usuario del Centro de Soporte – Mesa de Ayuda OsTicket

www.ufpso.edu.co



1. MANUAL DE USUARIO

1.1 ROL USUARIO

En esta sección se explicará lo que puede realizar un cliente en la mesa de ayuda por medio del sistema de tickets. El grupo de usuarios clientes son: estudiante, egresado, docente o usuario externo.

1.1.1 Ingreso al sistema OsTicket

Mediante el sitio web http://osticket.ufpso.edu.co podrá acceder a la mesa de ayuda, el cual le permitirá crear una solicitud o ticket.



Figura 1. Entorno del sitio http://osticket.ufpso.edu.co
Por: Unidad Virtual

1.1.2 Creación de un ticket o una solicitud nueva

Una vez hemos ingresado, mediante un ticket podrás enviar una solicitud de soporte, para hacer el envío de una solicitud a la mesa de ayuda debe dar clic en el botón “***Abrir Ticket Nuevo***”.



Figura 2. Abrir un ticket nuevo
Por: Unidad Virtual

Al dar clic en este botón, en nuestra pantalla nos aparecerá un formulario que el usuario llenará con el mayor detalle posible para que la solicitud se resuelva en el menor tiempo posible y de manera eficiente. Los campos marcados con asterisco son obligatorios.

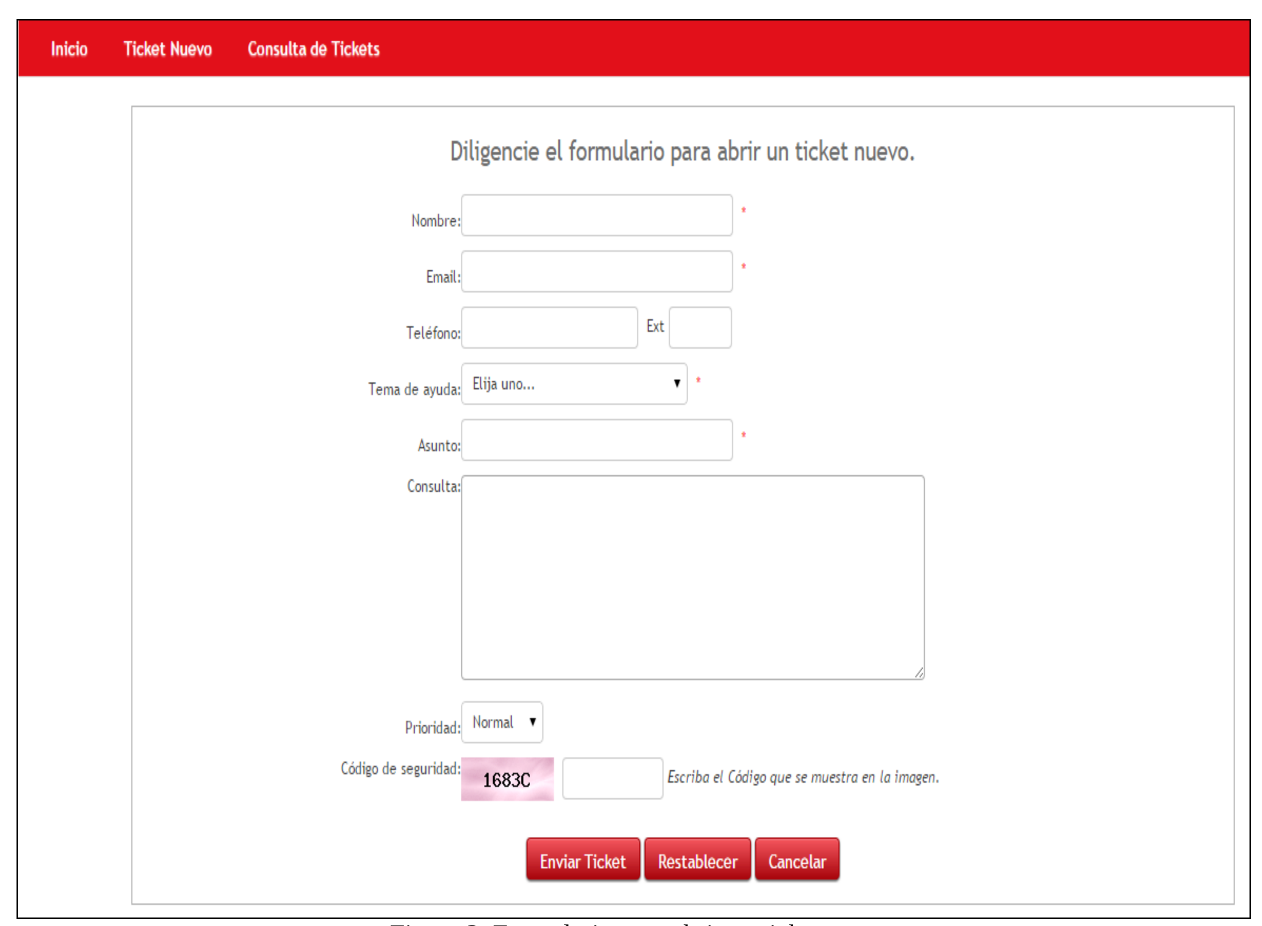


Figura 3. Formulario para abrir un ticket
Por: Unidad Virtual

En el campo "***Nombre***", el usuario deberá digitar Nombre y Apellido de quien diligencia el formulario o realiza la solicitud.

En el campo "***Email***", el usuario deberá digitar el correo en el cual desea recibir el número del ticket y la información relacionada con su solicitud.

En el campo "***Teléfono***", el usuario deberá digitar un número de teléfono fijo o celular en el cual lo pueda contactar la Mesa de Ayuda.

En el campo "***Ext***" el usuario deberá digitar el número de extensión en caso de utilizar una.

En el campo "***Tema de ayuda***" el usuario deberá hacer clic en el triángulo invertido para desplegar los temas que clasificarán su solicitud y podrá elegir la que mejor se adapte al tipo de apoyo que está solicitando.

En el campo "***Asunto***" el usuario deberá digitar el titulo que resuma en una frase el problema que está reportando.

En el campo "***Consulta***" el usuario deberá describir de manera detallada el motivo de su solicitud.

En el campo "***Adjunto***" el usuario podrá anexar un archivo que facilite a la Mesa de Ayuda solucionar su inquietud. Estos archivos no pueden tener un tamaño mayor a 5Mb.

En el campo ***"Prioridad"*** el usuario deberá hacer clic en el triángulo invertido para desplegar y elegir la prioridad (Baja – Normal – Alta) que mejor se adapte al tipo de apoyo que está solicitando.

En el campo ***"Código de seguridad"*** o Captcha es un tipo de verificación humana en el que el usuario debe digitar el código que aparece en el cuadro, esto permite evitar que robots de internet envíen mensajes sin autorización.

Finalmente el usuario hará clic en el botón:"***Enviar Ticket***".

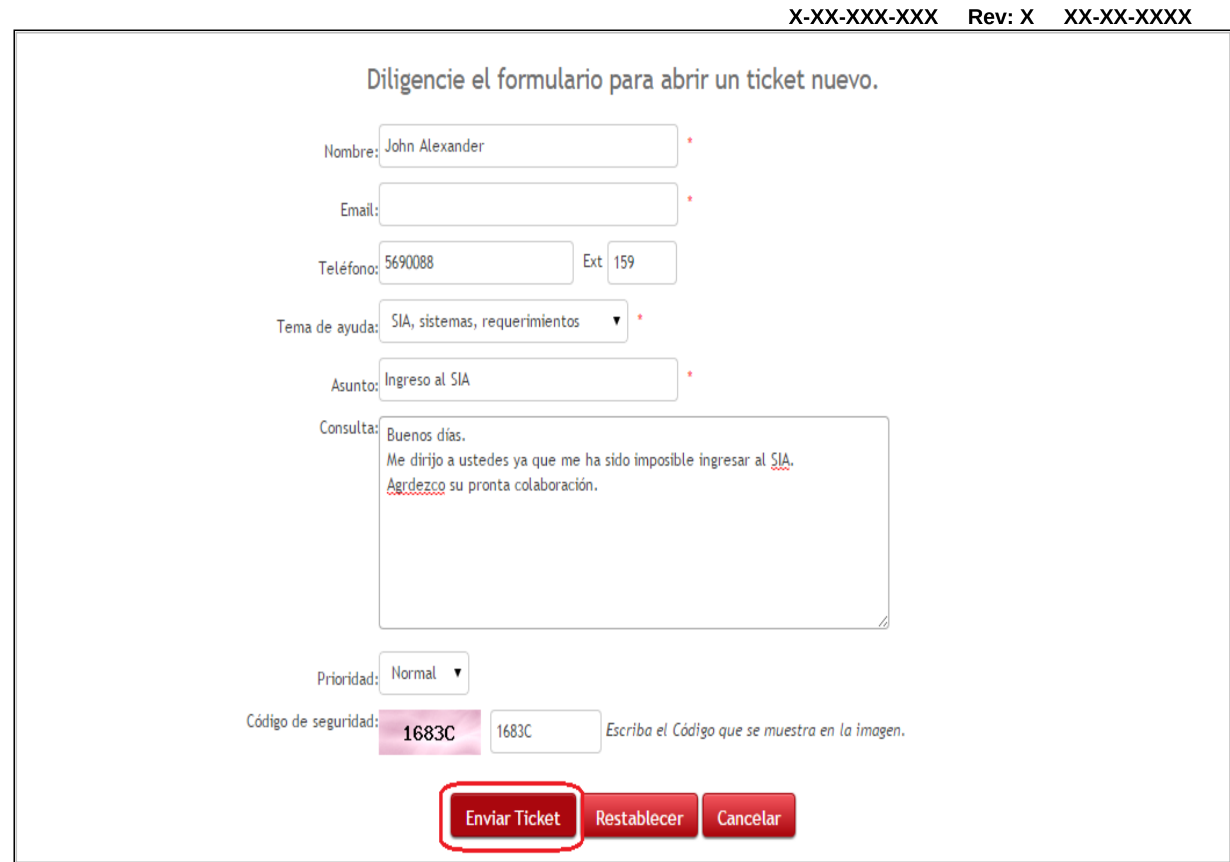
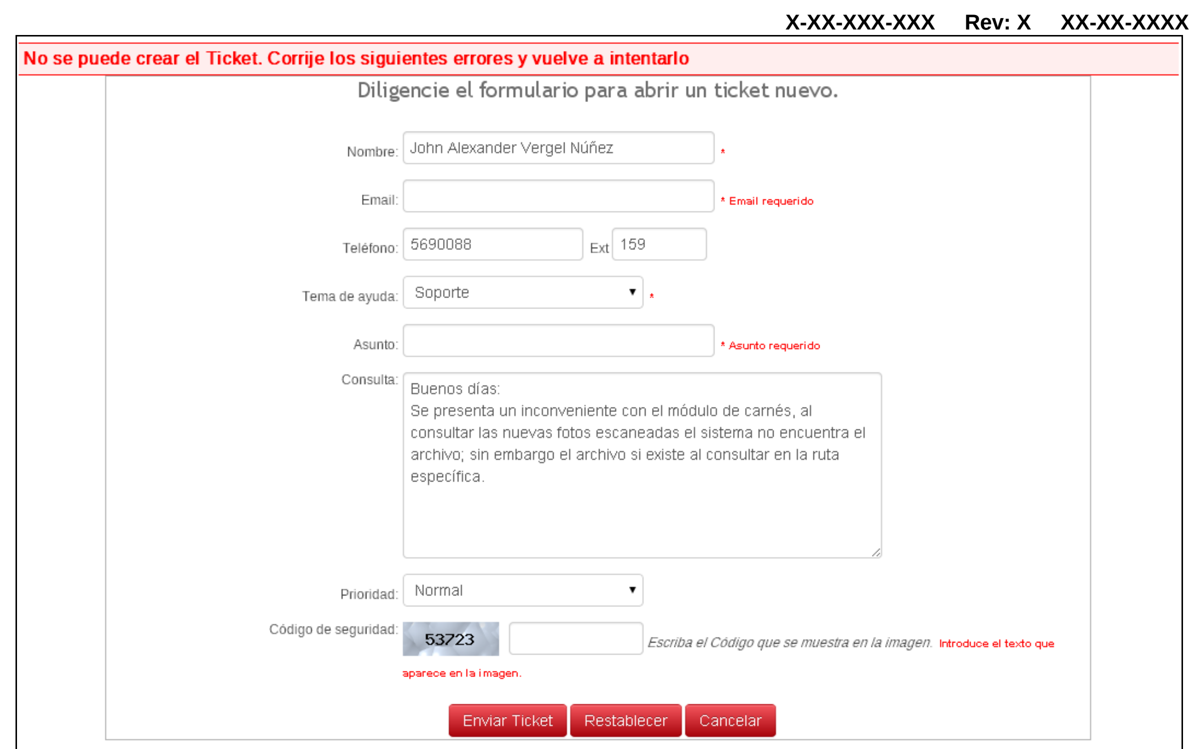


Figura 4. Formulario diligenciado
Por: Unidad Virtual

Si el usuario cometió algún error en el diligenciamiento del formulario, el sistema desplegará un mensaje en color rojo indicando en cuales campos tuvo el error como se muestra en la siguiente pantalla:


No se puede crear el Ticket. Corrije los siguientes errores y vuelve a intentarlo

Diligencie el formulario para abrir un ticket nuevo.

Nombre: John Alexander Vergel Núñez *

Email: * Email requerido

Teléfono: 5690088 Ext 159

Tema de ayuda: Soporte *

Asunto: * Asunto requerido

Consulta: Buenos días:
Se presenta un inconveniente con el módulo de carnés, al consultar las nuevas fotos escaneadas el sistema no encuentra el archivo; sin embargo el archivo si existe al consultar en la ruta específica.

Prioridad: Normal

Código de seguridad: 53723 *Escriba el Código que se muestra en la imagen.* Introduce el texto que aparece en la imagen.

Enviar Ticket | Restablecer | Cancelar

Figura 5. Formulario con erroes de diligenciamiento
Por: Unidad Virtual

Por el contrario, si la creación de la solicitud es exitosa, el sistema desplegará la siguiente pantalla:

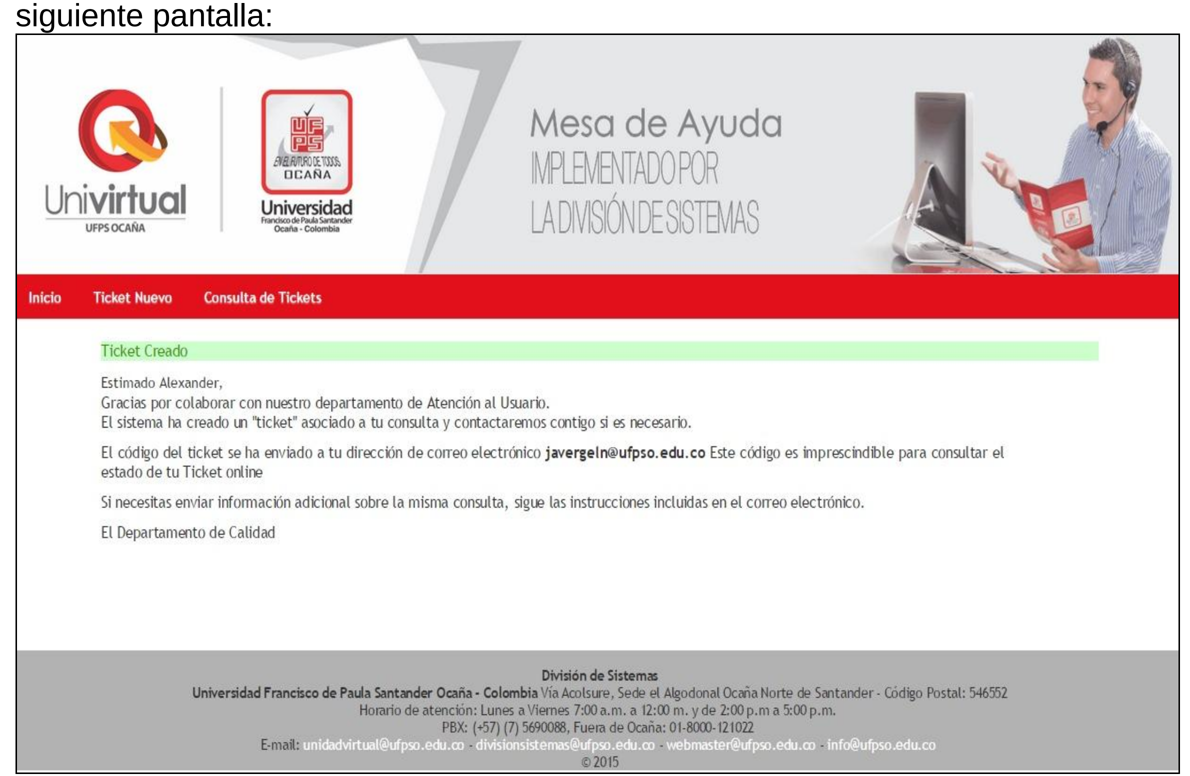


Figura 6. Confirmación de la creación del ticket
Por: Unidad Virtual

Para conocer el número asignado a su solicitud y poder hacerle seguimiento, el usuario deberá consultar el correo que suministró, allí se le informará el número de ticket y mostrará un vínculo en el cual podrá consultar el estado de su solicitud. El siguiente es el texto que hallará en el correo:

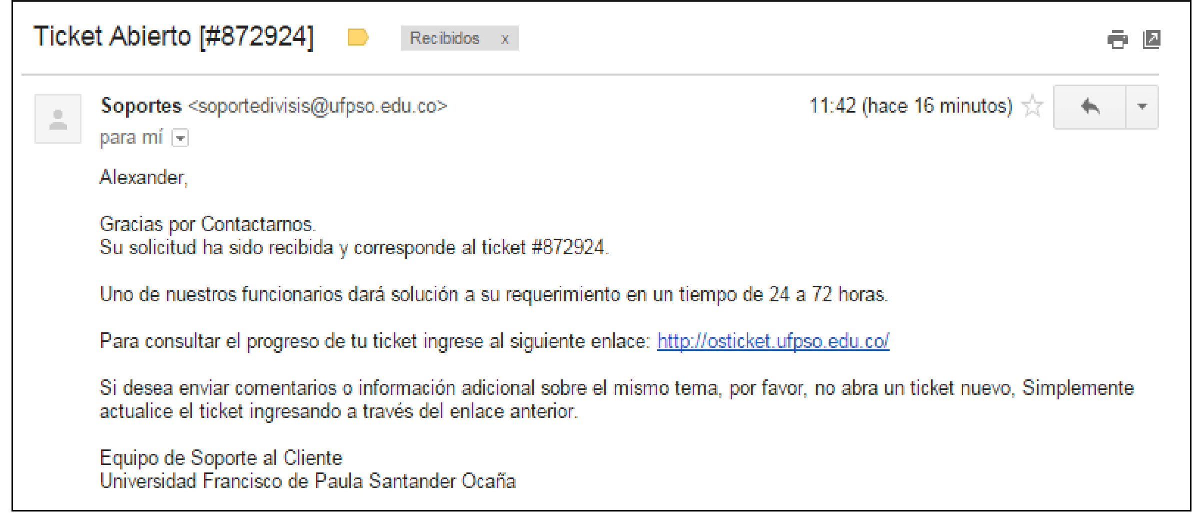


Figura 7. Confirmación enviada al correo de la creación del ticket
Por: Unidad Virtual

1.1.3 Consultar una solicitud o ticket

En esta sección podrás ver el estado de tus tickets, las respuestas que te envió el personal que atiende tu solicitud. Para consultar la solicitud realizada por el usuario se deberá acceder nuevamente al sistema de la Mesa de ayuda y proporcionar los datos que allí se establece y luego pinchar en el botón Ver Estado.

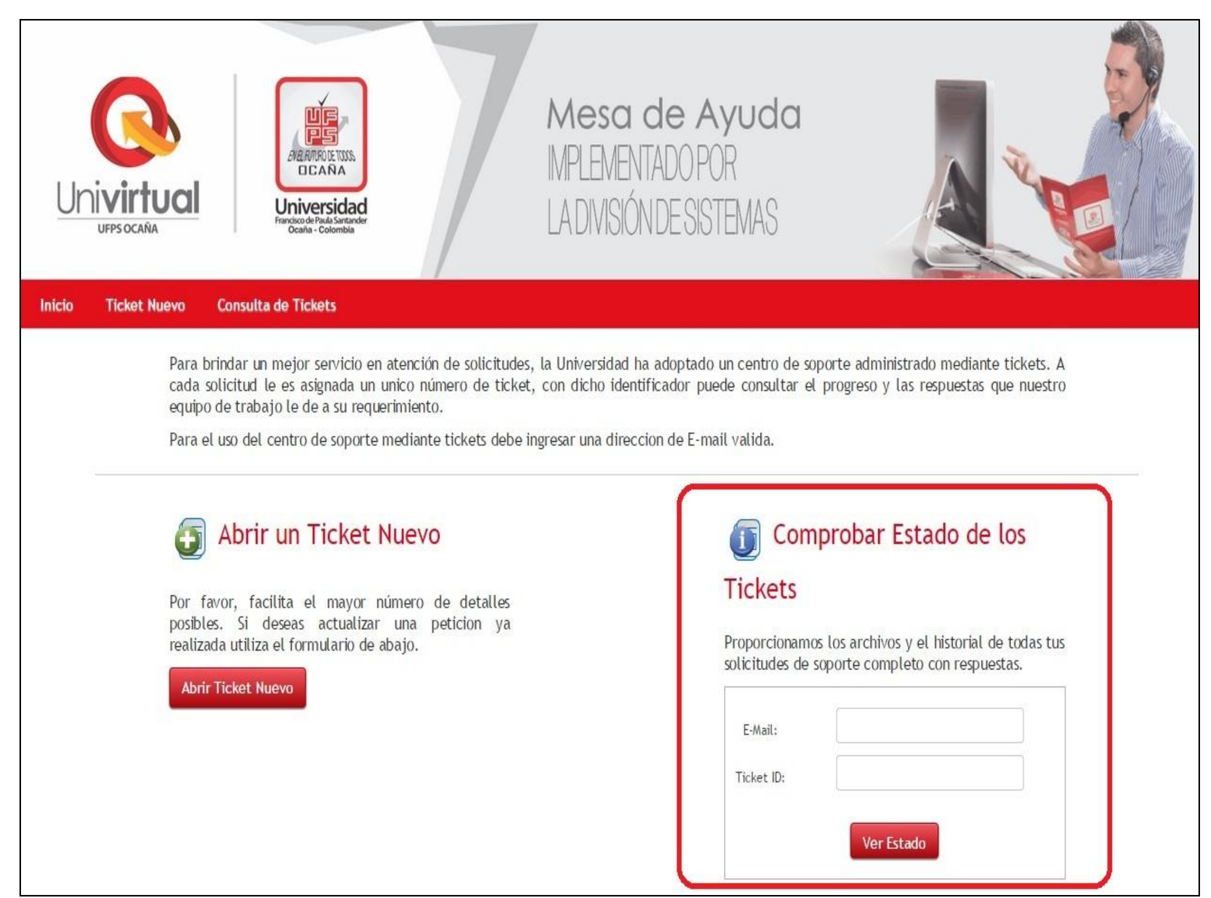
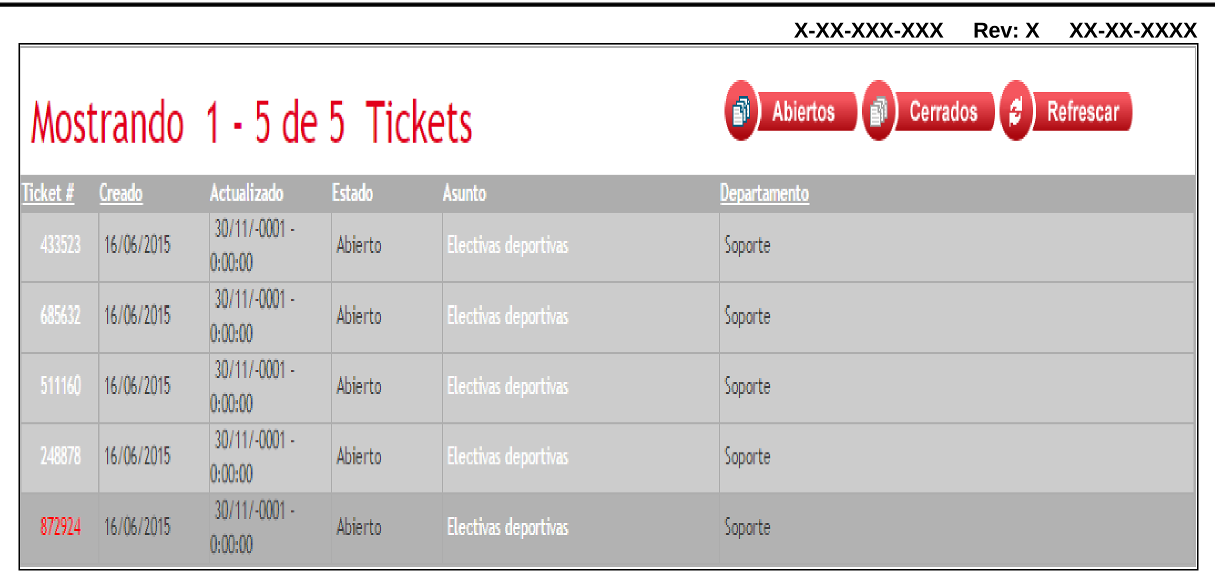


Figura 8. Comprobar el estado delos tickets
Por: Unidad Virtual

El usuario deberá digitar en la sección "***Comprobar estado de los Tickets***" en el campo de "***Email***" la misma dirección de correo con la que registró su ticket y en el campo "***Ticket ID***" deberá digitar el número del ticket enviado a su correo. El usuario deberá hacer clic en el botón "***Ver Estado***". El sistema desplegará todas las solicitudes tanto abiertas como cerradas realizadas por el usuario, resaltando la que él está consultando.



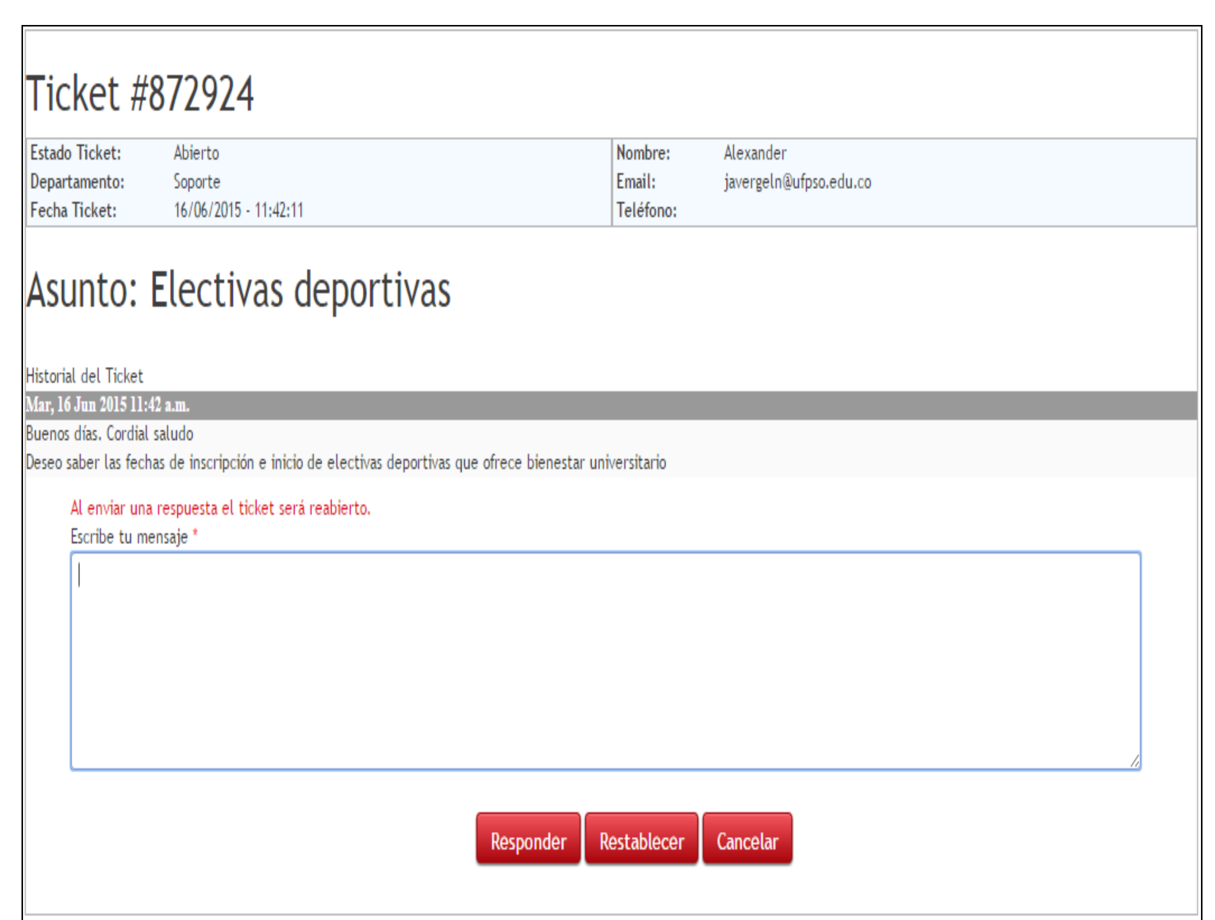
Ticket #	Creado	Actualizado	Estado	Asunto	Departamento
433523	16/06/2015	30/11/-0001 - 0:00:00	Abierto	Electivas deportivas	Soporte
685632	16/06/2015	30/11/-0001 - 0:00:00	Abierto	Electivas deportivas	Soporte
511160	16/06/2015	30/11/-0001 - 0:00:00	Abierto	Electivas deportivas	Soporte
248878	16/06/2015	30/11/-0001 - 0:00:00	Abierto	Electivas deportivas	Soporte
872924	16/06/2015	30/11/-0001 - 0:00:00	Abierto	Electivas deportivas	Soporte

Figura 9. Tickets creados por el usuario
Por: Unidad Virtual

Si el usuario hace clic en la opción “***Abiertos***” el sistema solamente desplegará las solicitudes abiertas.

Si el usuario hace clic en el botón “***Cerrados***”, el sistema solamente desplegará las solicitudes que han sido cerradas.

Para mirar el paso a paso de la solicitud, el usuario hará clic sobre el código de la misma y el sistema desplegará la siguiente pantalla.



Ticket #872924

Estado Ticket:	Abierto	Nombre:	Alexander
Departamento:	Soporte	Email:	javergeln@ufpso.edu.co
Fecha Ticket:	16/06/2015 - 11:42:11	Teléfono:	

Asunto: Electivas deportivas

Historial del Ticket

Mar, 16 Jun 2015 11:42 a.m.

Buenos días. Cordial saludo

Deseo saber las fechas de inscripción e inicio de electivas deportivas que ofrece bienestar universitario

Figura 10. Estado de la solicitud
Por: Unidad Virtual

En esta pantalla el usuario podrá ver el estado de la solicitud: abierto (open) si aún no ha sido solucionado o cerrado (closed) si ya lo fue. También se podrá ver en esta pantalla los datos de quien realiza la solicitud.

En la parte inferior de la pantalla si queremos responder al consultor escribimos el mensaje en donde dice escribe tu mensaje, el usuario puede colocar un mensaje sobre el estado en que va su solicitud y adjuntar un archivo si lo requiere.

El usuario hace clic en el botón “***Responder***” para que su comentario llegue a la Mesa de Ayuda. O puede pulsar el botón “***Reestablecer***” para eliminar el texto escrito en caso de que decida no enviar ningún comentario sobre el estado de su solicitud. O puede pulsar el botón “***Cancelar***” para salir de esta pantalla.

En caso de que el usuario desee enviar otra solicitud, deberá pulsar sobre la opción “***Ticket Nuevo***” que está en la parte superior de la pantalla. Si el usuario

desea ver el estado de todas sus solicitudes deberá pulsar sobre la opción "***Mis Tickets***".

Cuando el usuario desee salir de la aplicación deberá pulsar la opción: "***Salir***". Esta acción lo llevará a la pantalla de inicio de la aplicación.

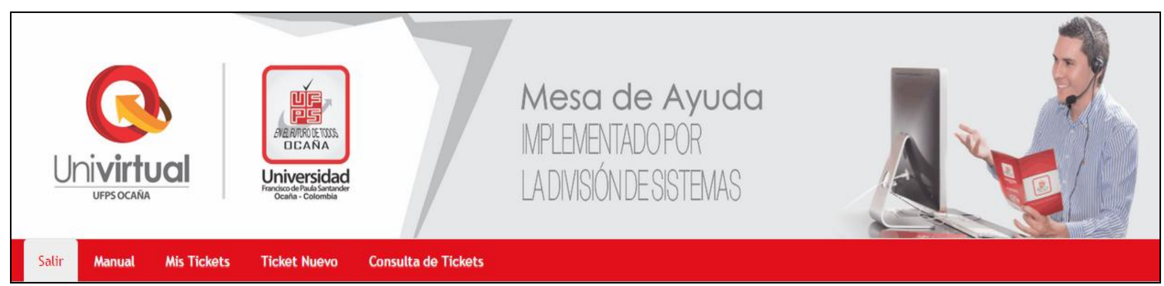


Figura 11. Barra de menús
Por: Unidad Virtual

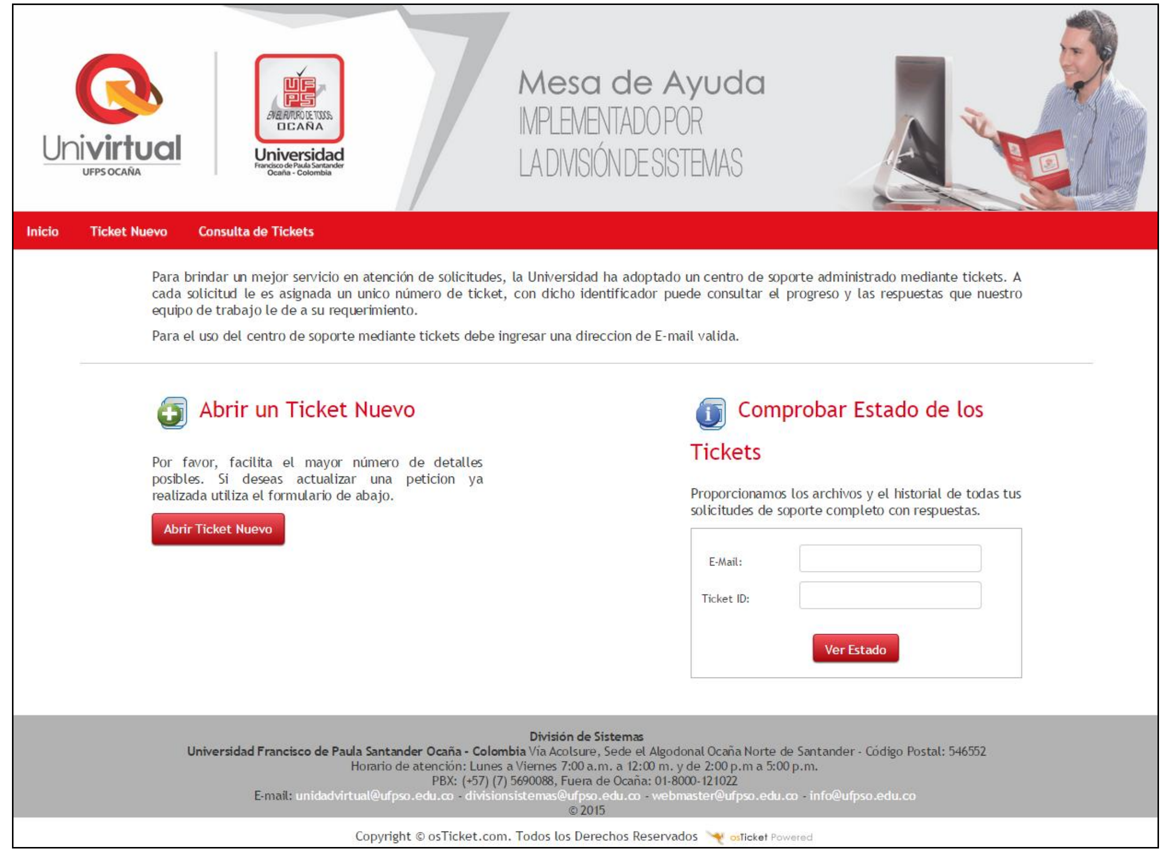


Figura 12. Entorno del sitio http://osticket.ufpso.edu.co
Por: Unidad Virtual

Para terminar la sesión, el usuario deberá pulsar en la X que se encuentra en el lado derecho de la pestaña actual en el navegador.